



Lập Kế hoạch Kiểm tra & Đánh giá trong Đào tạo

Từ Bảng đặc tả đến Câu hỏi chuẩn hóa

Dành cho Giảng viên Nội bộ MB Bank

Thinking
school
VN

MỤC TIÊU CỐT LÕI: TÍNH GIÁ TRỊ (VALIDITY)

Thấp Tin cậy - Thấp Giá trị



Lato

Định nghĩa: Mức độ bài kiểm tra đo lường chính xác kết quả học tập mong đợi.

Cao Tin cậy - Thấp Giá trị



Lato

Tầm quan trọng: Đánh giá sai năng lực nhân sự = Rủi ro vận hành ngân hàng.

Cao Tin cậy - Cao Giá trị (Valid)



Lato

Nhiệm vụ: Loại bỏ yếu tố nhiễu để đo lường năng lực thực tế.

CHIẾN LƯỢC: BẢNG ĐẶC TẢ 2 CHIỀU

NỘI DUNG
KHÓA HỌC
(Content)



BẢNG ĐẶC TẢ
(Table of Specifications)

Chức năng:

1. Cân bằng giữa các chủ đề.
2. Đảm bảo độ sâu tư duy (Biết - Hiểu - Vận dụng).
3. Ngăn chặn "học tủ, học lệch".

MỤC TIÊU HÀNH VI
(Objectives)

Air pressure
Wind
Temperature
Clouds

Quy trình 3 Bước Xây dựng Bảng đặc tả



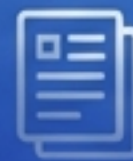
Bước 1: Liệt kê Mục tiêu

Học viên cần làm
được gì? (Biết, Hiểu,
hay Vận dụng?)



Bước 2: Phác thảo Nội dung

Các chủ đề chính
trong giáo trình
là gì?



Bước 3: Lập Ma trận

Phân bổ số lượng
câu hỏi vào các ô
giao nhau.



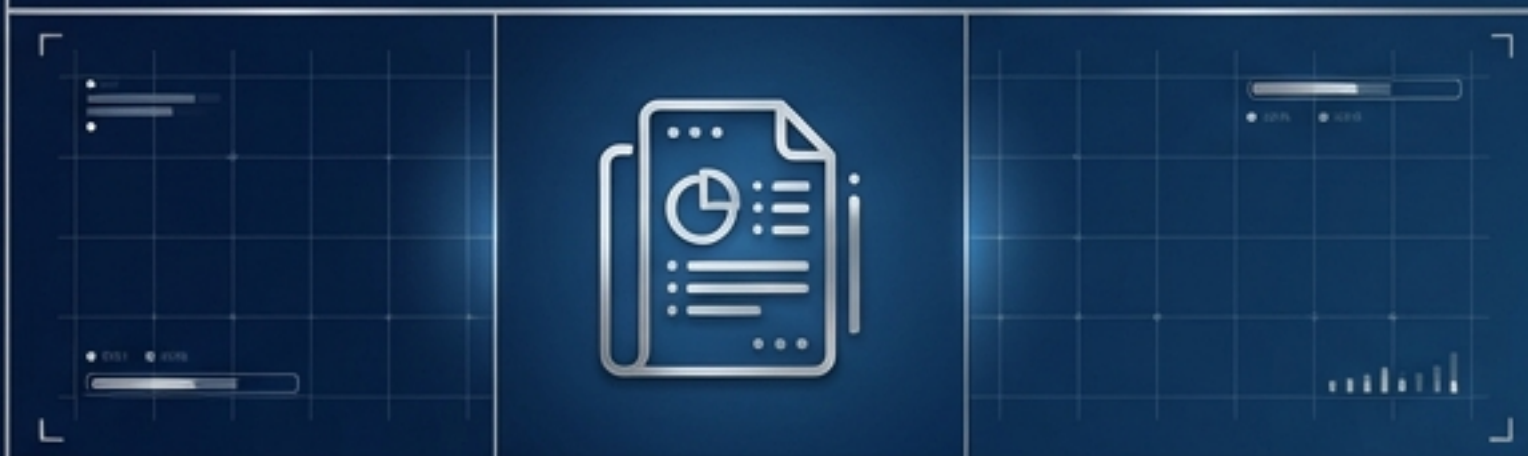
Case Study MB Bank – Chiến lược Đánh giá Kỹ năng Bán hàng

Tiếp cận dựa trên Bảng đặc tả và Chuẩn đầu ra

Xây dựng năng lực đội ngũ RM thông qua đo lường chính xác.

Chuẩn đầu ra (Specific Learning Outcomes): Kiến thức & Hiểu biết

Mức độ Biết (Knowledge)



Động từ (Verbs):

- Trình bày (Present), Liệt kê (List).

Kết quả (Outcome):

- Trình bày chính xác danh mục sản phẩm chủ lực (Casa, Thẻ tín dụng MB Modern Youth, Bảo hiểm nhân thọ).
- Liệt kê các biểu phí hiện hành.

Mức độ Hiểu (Comprehension)



Động từ (Verbs):

- Phân biệt (Distinguish), Giải thích (Explain).

Kết quả (Outcome):

- Phân biệt lợi ích (benefit) và tính năng (feature) của gói tài khoản số đẹp.
- Giải thích quy trình thẩm định tín dụng sơ bộ cho khách hàng doanh nghiệp SME.

Chuẩn đầu ra (Specific Learning Outcomes): Vận dụng & Tổng hợp

Mức độ Vận dụng (Application)



Động từ (Verbs):

- Vận dụng (Apply), Thực hiện (Execute).

Kết quả (Outcome):

- Vận dụng mô hình SPIN (Tình hình, Vấn đề, Gợi ý, Nhu cầu) để khơi gợi nỗi đau của khách hàng. Thực hiện quy trình chốt sale và xử lý từ chối linh hoạt tại quầy.

Mức độ Tổng hợp (Synthesis)



Động từ (Verbs):

- Thiết lập (Formulate), Đề xuất (Propose).

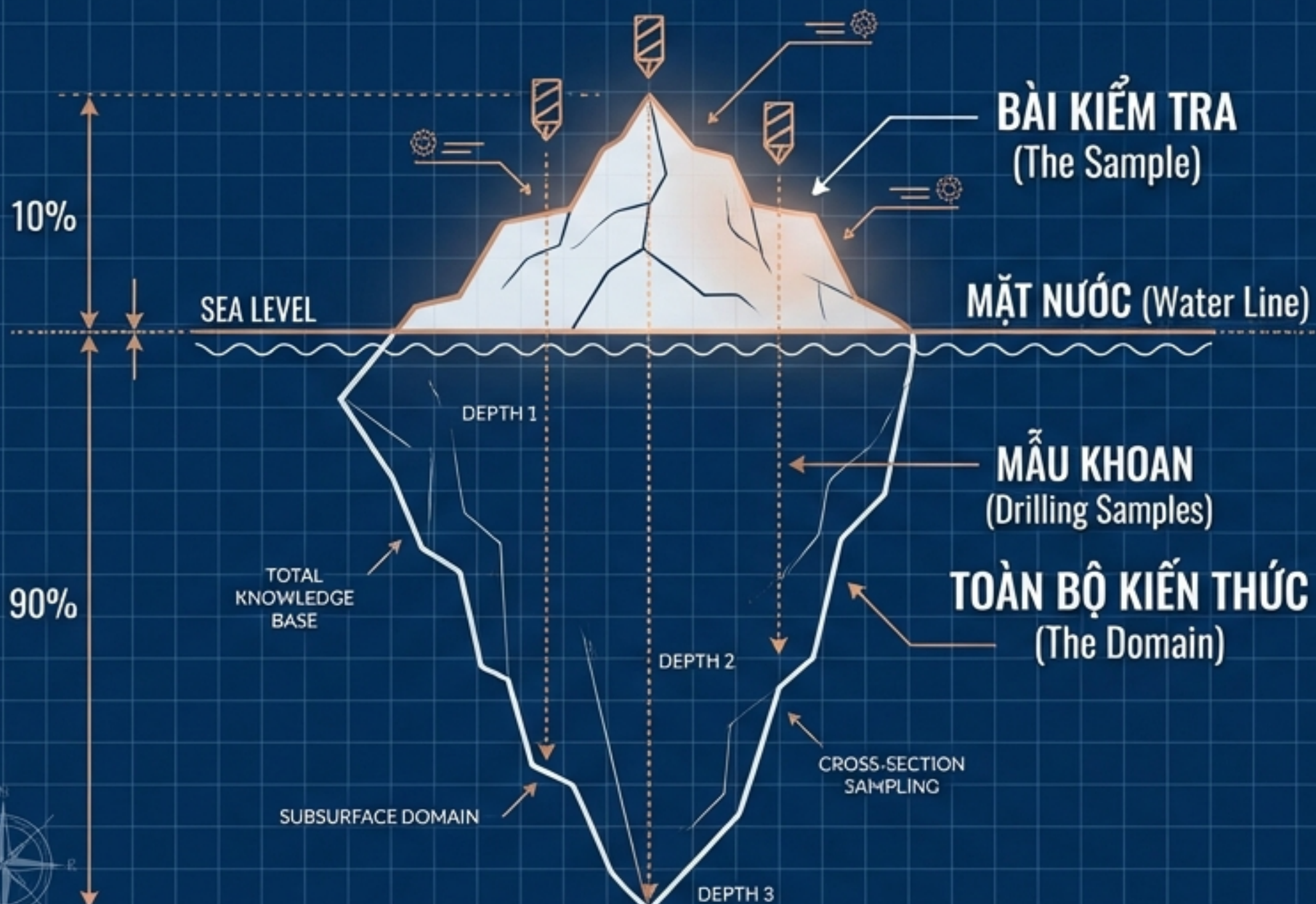
Kết quả (Outcome):

- Thiết lập kế hoạch chăm sóc khách hàng sau bán (After-sales service) cá nhân hóa. Đề xuất giải pháp tài chính trọn gói (Combo) dựa trên hồ sơ rủi ro của khách hàng.

CẤU TRÚC BẢNG ĐẶC TẢ: HAI TRỰC CHÍNH

		Trục Mục Tiêu (Objectives)		
		BIẾT (Knows) Nhớ thuật ngữ, sự kiện.	HIỂU (Understands) Giải thích nguyên lý.	VẬN DỤNG (Applies) Giải quyết vấn đề cụ thể.
Trục Nội Dung (Content)	Quy định Tín dụng			
	Quy trình Giao dịch			
	Quản trị Rủi ro			
	Sản phẩm Thẻ			

CHIẾN LƯỢC LẤY MẪU (SAMPLING)



- **Nguyên lý:** Chúng ta không thể hỏi tất cả.
- **Yêu cầu:** Mẫu phải đại diện cho tổng thể.
- **Cảnh báo:** Tránh lấy mẫu vào “điểm mù” hoặc chỉ chọn câu dễ.

Bảng Đặc tả Đánh giá Tổng hợp (Expanded Table of Specifications)

Nội dung (Content Area)	Trắc nghiệm (Biết/Hiểu)	Role-Play (Vận dụng/Kỹ năng)	Tổng trọng số
Kiến thức Sản phẩm	15%	5%	20%
Quy trình Tuân thủ & Rủi ro	15%	5%	20%
Kỹ năng Tư vấn & Khơi gợi nhu cầu	5%	25%	30%
Xử lý từ chối & Chốt sale	5%	25%	30%
Tổng cộng	40%	60%	100%

Chiến lược Phân bổ:
40% Trắc nghiệm (Thiên về Kiến thức) +
60% Role-Play (Thiên về Kỹ năng thực chiến).

Ma trận Đề thi Trắc nghiệm (Objective Test Blueprint)

Biết (Remembering)

15 câu (37.5%) - Nhận diện mã sản phẩm, lãi suất, quy định.

Hiểu (Understanding)

15 câu (37.5%) - Đọc hiểu tình huống, ghép nối nhu cầu.

Vận dụng (Applying)

10 câu (25%) -
Tính toán lãi vay, xử lý vi phạm.

Tổng số câu hỏi:
40 câu (45 phút).

Mục tiêu: Đảm bảo nhân sự nắm vững "phần cứng" (hard knowledge).

Thiết kế Kịch bản Role-Play: “Thực chiến tại quầy”



- **Bối cảnh:**

Khách hàng đến quầy phân nân về lãi suất tiền gửi thấp và muốn rút tiền.

- **Nhiệm vụ của Ứng viên:**

1. Xoa dịu khách hàng (**Giữ chân**).
2. Tư vấn chuyển đổi sang gói đầu tư hoặc trái phiếu (**Cross-sell**).
3. Thuyết phục khách hàng cài App MBBank (**Digital onboarding**).

- **Thời gian:** 15 phút (5 phút chuẩn bị, 10 phút thực hiện).

Phiếu chấm điểm Role-play (Analytic Rubric)

GIẢNG VIÊN: THINKING SCHOOL | ĐỐI TƯỢNG: RELATIONSHIP MANAGER (RM)

Bối cảnh: Học viên đóng vai RM tư vấn cho khách hàng cá nhân (Giảng viên đóng vai khách).

Thang điểm: 1 đến 5 (5 là Xuất sắc).

Điểm tổng = Tổng (Điểm x Trọng số).

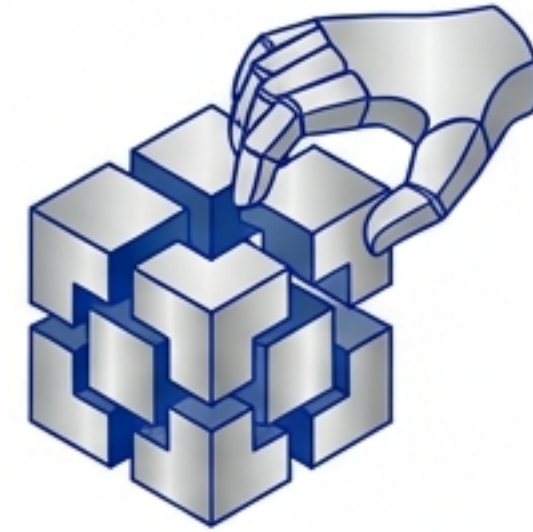
Tiêu chí	Trọng số	Mức 1: Cần cải thiện	Mức 3: Đạt yêu cầu	Mức 5: Xuất sắc
1. Tác phong & Quy trình <i>Map với Outcomes: Thiết lập tác phong</i>	10%	Quên chào hỏi hoặc chào sai quy chuẩn. Ngôn ngữ cơ thể thụ động, thiếu tự tin.	Chào hỏi đúng quy chuẩn MB. Trang phục chỉnh tề. Có giao tiếp mắt nhưng chưa tự nhiên.	Chủ động, tự tin, chuyên nghiệp. Tạo được không khí thân thiện (Rapport) ngay từ 30s đầu.
2. Tư vấn Giải pháp <i>Map với Outcomes: Vận dụng phối hợp SP</i>	25%	Giới thiệu sai lệch thông tin lãi suất/phí. Tư vấn sản phẩm không khớp nhu cầu khách.	Giới thiệu đúng thông số sản phẩm. Đưa ra được gói giải pháp phù hợp nhu cầu cơ bản.	Vận dụng sáng tạo: Thiết kế được Combo (Vay + Thẻ + App) tối ưu lợi ích cho khách. Giải thích lợi ích (Benefit) thuyết phục thay vì chỉ kể tính năng.
3. Xử lý từ chối <i>Map với Outcomes: Thực hiện xử lý</i>	35%	Bối rối, im lặng hoặc tranh cãi tay đôi với khách khi bị chê lãi cao. Bỏ cuộc sớm.	Ghi nhận lời từ chối và giải thích lại theo kịch bản mẫu. Thái độ bình tĩnh.	Đồng cảm sâu sắc. Sử dụng kỹ thuật "Cô lập vấn đề" và "Chuyển đổi giá trị" để biến lời từ chối thành cơ hội chốt.
4. Kỹ năng Chốt Sale <i>Map với Outcomes: Vận dụng</i>	30%	Kết thúc buổi gặp lúng lờ, không dám đề nghị khách mua hàng/ký hợp đồng.	Có đưa ra lời mời chốt sale nhưng còn ngập ngừng hoặc quá sớm khi chưa đủ tín hiệu.	Nhận biết đúng tín hiệu mua hàng (Buying Signal). Sử dụng kỹ thuật "Chốt giả định" hoặc "Chốt lựa chọn" dứt khoát, khéo léo.

Lựa chọn Công cụ: Trắc nghiệm hay Hiệu suất?



Trắc nghiệm Khách quan (Objective)

- Độ chính xác cao & Chấm điểm nhanh
- Phủ rộng nội dung kiến thức
- Loại hình: MCQ, Đúng/Sai, Ghép đôi



Đánh giá Hiệu suất (Performance)

- Đo lường kỹ năng thực tế & Sáng tạo
- Mô phỏng tình huống thật
- Loại hình: Tự luận, Thuyết trình, Role-play

Bảng So sánh & Ra quyết định

Yếu tố (Factor)	Trắc nghiệm (Objective)	Hiệu suất (Performance)
Thời gian Soạn đề	Lâu/Khó	Nhanh/Dễ
Thời gian Chấm	Rất nhanh (Máy)	Rất lâu (Thủ công)
Độ tin cậy	Cao	Thấp hơn (Chủ quan)
Kết quả mong đợi	Kiến thức, Ghi nhớ	Vận dụng, Sáng tạo

Takeaway

Quyết định phụ thuộc vào nguồn lực (thời gian chấm) và mục tiêu đo lường.

ỨNG DỤNG THỰC TẾ TRONG NGÂN HÀNG

Chọn công cụ đúng cho mục tiêu đúng.



Kiến thức Quy định
(Compliance)



Xử lý Khiếu nại
(Service)



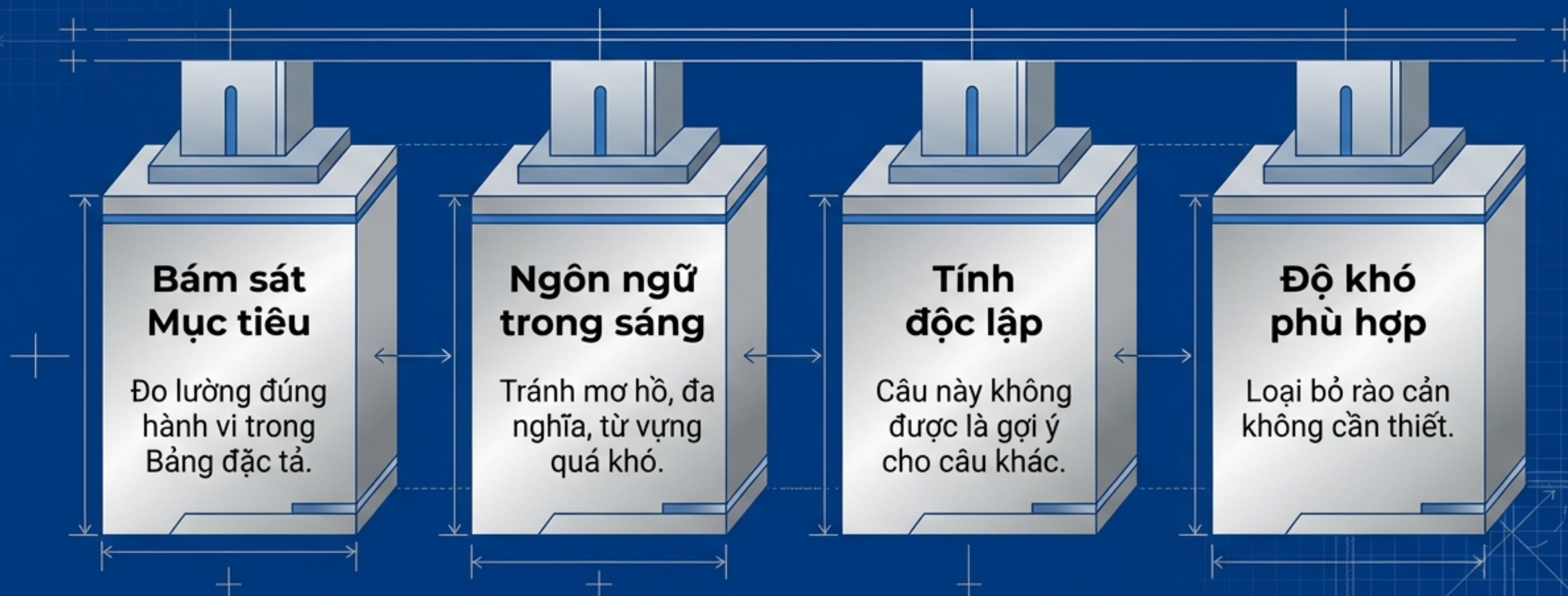
Phân tích Tài chính
(Analysis)

TRẮC NGHIỆM
(Multiple Choice)

ĐÓNG VAI
(Roleplay)

BÀI LUẬN
(Essay/Project)

Nguyên tắc Biên soạn Câu hỏi (Item Writing)



Ví dụ Minh họa: Từ Lý thuyết đến Tình huống

Câu hỏi Tệ (Chỉ ghi nhớ)

"Thẻ MB Priority Platinum có hạn mức bao nhiêu?"

-> Chỉ kiểm tra trí nhớ máy móc.

Câu hỏi Tốt (Dạng Tình huống)

"Khách hàng A đi công tác nước ngoài thường xuyên, quan tâm đến phí chuyển đổi ngoại tệ và dịch vụ phòng chờ sân bay. Thẻ nào sau đây là phù hợp nhất để tư vấn?"

- A. MB Modern Youth
- B. MB Priority Platinum
- C. MB Visa Debit

Loại bỏ “Nhiều” và Rào cản

NHIỀU

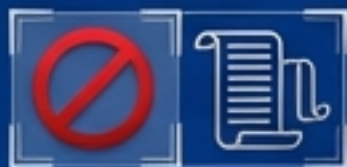


KIẾN THỨC
NGÂN HÀNG

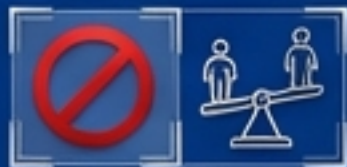
Chúng ta muốn đo kiến thức Ngân hàng,
không phải kỹ năng đọc hiểu văn bản.



- Từ vựng quá khó/Hàn lâm



- Câu dẫn dài dòng



- Định kiến (Bias)
Giới tính, văn hóa không phù hợp




Tránh lộ "Gợi ý ngầm" (Unintended Clues)

Ví dụ tồi (Bad Example)

Câu hỏi: Loài vật nào sau đây sống ở biển?

- A. Mèo (0.5 dòng)
- B. Gà (0.5 dòng)
- C. Cá heo, một loài động vật có vú thông minh sống ở đại dương với khả năng giao tiếp phức tạp và bơi lội giỏi. (3 dòng)
- D. Chó (0.5 dòng)

Sai lầm thường gặp:

-  - Độ dài chênh lệch: Đáp án đúng thường dài và chi tiết hơn.
-  - Liên kết ngữ pháp: Câu hỏi và đáp án có sự tương đồng về thì/cấu trúc.
-  - Từ khóa lộ liễu: Lặp lại từ vựng giữa câu hỏi và đáp án.

Quy tắc: Các phương án nhiễu (distractors) phải có vẻ hợp lý với người chưa học bài.


KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG: CÁC "BẦY" KỸ THUẬT

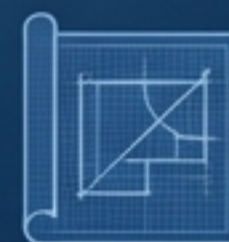


Các yếu tố không liên quan đến năng lực (Construct-Irrelevant Factors) làm sai lệch kết quả.




1. MANH MỐI KHÔNG CHỦ Ý (Unintended Clues)

- Giúp học viên kém đoán đúng đáp án. 



2. RÀO CẢN KHÔNG LIÊN QUAN (Irrelevant Barriers)

- Khiến học viên giỏi làm sai bài. 



Eliminating Irrelevant Barriers to the Performance



Architectural Precision

CÂU HỎI TỆ (BAD QUESTION)

Câu hỏi: Một văn bản pháp lý (legal instrument) dùng để...?

- A. Tool...
- B. Device...
- C. Instrument of debt...
- D. Hammer...

CẢNH BÁO: MANH MỐI KHÔNG CHỦ Ý (WARNING: UNINTENDED CLUES)

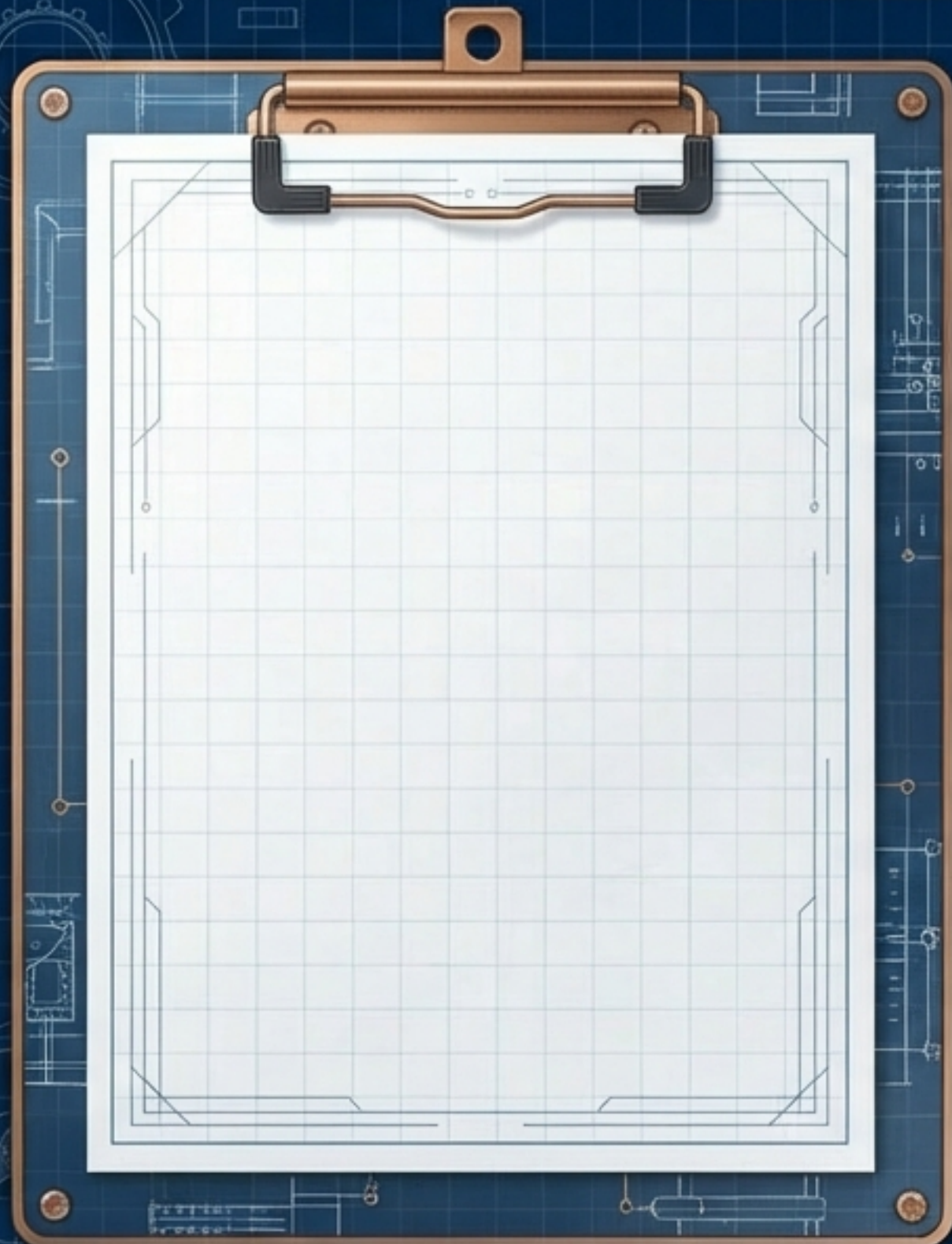
- ⚙️ 1. Liên tưởng từ vựng (Verbal Association): Từ trong câu hỏi lặp lại ở đáp án.
- ⚙️ 2. Độ dài (Length): Đáp án đúng thường dài và chi tiết hơn.
- ⚙️ 3. Ngữ pháp (Grammar): Chỉ có một đáp án khớp ngữ pháp với câu dẫn.

Kết luận: Chu trình Nâng cao Chất lượng



Đánh giá tốt -> Dữ liệu tốt -> Đào tạo hiệu quả.

Architectural Precision



DANH SÁCH KIỂM TRA (PRE-FLIGHT CHECKLIST)

- Bài kiểm tra có khớp hoàn toàn với Bảng đặc tả (ToS) không?
- Tỷ lệ câu hỏi có phản ánh đúng trọng số đào tạo không?
- Các câu hỏi có đại diện đủ 3 cấp độ (Biết/Hiểu/Vận dụng) không?
- Ngôn ngữ có rõ ràng, không chứa 'manh mối' hay 'rào cản' không?
- Mẫu câu hỏi (Sampling) có đủ để kết luận về năng lực không?

Architectural Precision

TỔNG KẾT: QUY TRÌNH CHUẨN HÓA



1. Lập Bảng Đặc Tả
Plan

2. Lấy Mẫu
Sample

3. Chọn Công Cụ
Select

4. Kiểm Soát Lỗi
Audit

Đầu tư vào quy hoạch → Dữ liệu tin cậy → Ngân hàng vững mạnh.

Nâng Tâm Tư Duy & Năng Lực Lãnh Đạo Theo Tiêu Chuẩn Quốc Tế

Thinking School là một tổ chức đào tạo quốc tế tiên phong tại Việt Nam, chuyên cung cấp các giải pháp giáo dục toàn diện nhằm phát triển kỹ năng tư duy phản biện, quản lý và lãnh đạo. Chúng tôi nổi bật với phương pháp đào tạo hiện đại, ứng dụng công nghệ số hóa và các case study thực tiễn, giúp học viên áp dụng hiệu quả kiến thức vào công việc và cuộc sống.

Tác Động Đã Được Chứng Minh



45.000+

Học viên đã tham gia



300+

Khách hàng doanh nghiệp



Doanh nghiệp đa quốc gia (MNCs)

Doanh nghiệp trong nước



4.6/5

Điểm đánh giá trung bình của học viên (dựa trên 13 tiêu chí)



2000+

Ngày đào tạo đã triển khai

Chất Lượng Vượt Trội Được Công Nhận



Kiểm định bởi **FIBAA**: Hoạt động theo tiêu chuẩn chất lượng của Thụy Sĩ và Châu Âu.

Số 1

 về Đào tạo Tư duy phản biện tại Việt Nam

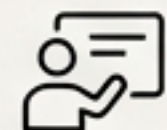
Vị thế dẫn đầu được khẳng định.

Hệ sinh thái đào tạo toàn diện



65+

Khóa học chuyên sâu



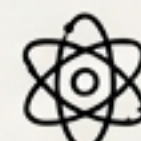
16+

Đội ngũ Giảng viên chuyên gia



Hệ thống học tập trực tuyến (LMS) và Ứng dụng di động (iOS & Android) đã được đăng ký bản quyền.

Tiên Phong Đổi Mới & Sáng Tạo



Doanh nghiệp Khoa học và Công nghệ: Được Sở KH-CN Tp.HCM công nhận, tiên phong trong số hóa quản lý và nội dung đào tạo.



Giải thưởng Sáng tạo TP.HCM: Nhận giải thưởng cho "Giải pháp nâng cao chất lượng dạy và học & quản lý đào tạo".

Hành trình phát triển bền vững



2018: Thành lập & phát triển hệ thống LMS 1.0




2019: Thành lập Thinking School Thụy Sĩ





2022: Đạt chứng nhận kiểm định FIBAA & nâng cấp hệ thống lên phiên bản 2.0


Kết Nối & Bắt Đầu Hành Trình Cùng Thinking School

Tư Vấn Trực Tiếp

 **Địa chỉ:** 127G Lê Văn Duyệt, P. 3, Q. Bình Thạnh, TP. HCM

 **Hotline:** 0909 00 64 09

 **Email:** info@thinkingschool.vn

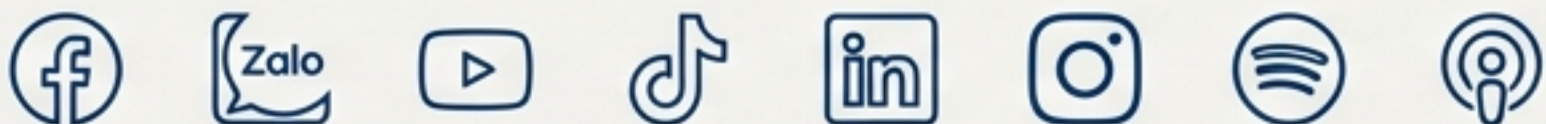
 **Thời gian làm việc:**

Thứ 2 – Thứ 6: 8h00 – 20h30

Thứ 7, Chủ nhật & Ngày Lễ: 10h00 – 20h30

Cập Nhật Tri Thức & Thông Tin Mới Nhất

Chúng tôi liên tục cập nhật những kiến thức mới, thông tin kỹ năng, chương trình ưu đãi, và các hoạt động cộng đồng trên các kênh mạng xã hội.



Quét để truy cập website và tìm hiểu thêm về các khóa học của chúng tôi.